

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yaitu dengan mengambil sampel dari suatu populasi yang menggunakan kuesioner sebagai alat dalam pengambilan data Penelitian, sedangkan rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif.

Menurut Sugiyono (2013:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan variabel dengan variabel lain yang diteliti dan di analisis sehingga menghasilkan kesimpulan.

Metode penelitian deskriptif yang digunakan pada penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah pertama yaitu, bagaimana tanggapan konsumen mengenai suasana toko di Kaki Bukit Coffe, kedua bagaimana tanggapan mengenai kualitas pelayanan di Kaki Bukit Coffe, ketiga bagaimana kepuasan konsumen di Kaki Bukit Coffe.

Sedangkan penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2013:11) adalah suatu penelitian yang ditunjukan untuk menguji teori, dan penelitian akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak.

Metode penelitian verifikatif yang digunakan pada penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang ke empat, yaitu seberapa besar pengaruh

suasana toko dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Kaki Bukit Coffe and Yard

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Penelitian akan selalu berhubungan dengan apa yang disebut dengan variabel. Variabel penelitian adalah suatu atribut, nilai atau sifat dari objek, individu atau kegiatan yang mempunyai banyak variasi tertentu antara satu dan lainnya yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dicari informasinya serta ditarik kesimpulannya. Hal tersebut sejalan dengan apa yang dikatakan Sugiyono (2017:39) variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Berikut merupakan definisi masing-masing variabel penelitian :

1. Variabel bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbul variabel dependent. Sugiyono (2017:39) dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah suasana toko (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2). Suasana toko meliputi berbagai tampilan interior, eksterior, tata letak, lalu lintas internal toko, kenyamanan, udara, layanan, music, seragam, panjang barang dan sebagainya yang menimbulkan daya tarik bagi konsumen dan membangkitkan keinginan untuk membeli”, Berman dan Evans yang dialih bahasakan Lina Salim (2018:528). Sedangkan kualitas pelayanan Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, Fandy Tjiptono (2015:57)

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan faktor utama yang ingin dijelaskan atau diprediksi dan pengaruhi atau menjadi akibat adanya variabel lain. Variabel terikat yang digunakan penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y). Kepuasan konsumen tingkat perasaan pelanggan akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil) dengan harapan mereka, Kotler & Keller dalam Setiawan, dkk (2016:3)

3.2.2 Operasional Variabel Penelitian

Menurut sugiyono (2013:59) variabel adalah suatu kualitas (*qualities*) dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya. Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel independen/bebas (X), yang merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen/terikat (Y).

Variabel dependen/terikat yang merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Suasana toko dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen. Adapun penjabaran operasionalisasi variabel penelitian seperti pada Tabel 3.1 sebagai berikut :

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel/konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala
Suasana toko (X1)	<i>Exterior</i> (bagian luar toko)	Bagian depan toko	Tingkat keunikan	Ordinal

Variabel/konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala
<p>Suasana toko meliputi berbagai tampilan interior, eksterior, tata letak, lalu lintas internal toko, kenyamanan, udara, layanan, music, seragam, panjang barang dan sebagainya yang menimbulkan daya tarik bagi konsumen dan membangkitkan keinginan untuk membeli”</p> <p>Berman dan Evans yang dialih bahasakan Lina Salim (2018:528)</p>			tampilan bangunan	
		<i>Marque</i> (papan nama)	Tingkat kejelasan logo Café	Ordinal
		Pintu masuk	Tingkat keunikan tampilan pintu masuk café	Ordinal
	<i>Store layout</i> (tata letak)	Alokasi lantai ruangan	Tingkat ketepatan penempatan setia area café	Ordinal
		Pengelompokan produk	Tingkat pengelompokan produk berdasarkan segmen pasar	Ordinal
		Pola arus lalu lintas	Tingkat pengaturan pola lalu-lintas yang jelas	Ordinal
	<i>General Interior</i> (bagian dalam toko)	Tata letak toko	Tingkat kemenarikan jenis lantai, ukuran, desain serta warna lantai	Ordinal
		Pewarnaan dan pencahayaan warna	Tingkat kemenarikan tata cahaya untuk setiap displau produk setiap ruangan	Ordinal
		<i>Fixtures</i>	Tingkat estetika penyusunan peralatan di	Ordinal

Variabel/konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala
			yang sangat baik	
		<i>Temperature</i>	Tingkat kenyamanan udara ruangan café yang terasa sejuk	Ordinal
		Kebersihan	Tingkat kebersihan yang baik	Ordinal
	<i>Interior display</i> (papan pengumuman)	<i>Assortment display</i>	Tingkat kemudahan bagi konsumen untuk memilih beberapa produk	
		<i>Theme setting display</i>	Tingkat kesesuaian display dengan tema-tema tertentu yang diadaptasi untuk event tertentu	
		<i>Posters, signs, dan cards display</i>	Tingkat kejelasan tanda-tanda yang memberikan informasi tentang lokasi bagian dalam café	
Kualitas pelayanan (X1) Ukuran seberapa tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan	Kehandalan	Kehandalan pelayanan	Tingkat kehandalan pelayanan	Ordinal

Variabel/konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala
ekspektasi pelanggan. (Tjiptono, 2014:157)		Kedipsilinan petugas	Tingkat kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan	Ordinal
	Daya tanggap	Tanggap dan responsive	Tingkat ketanggapan pelayanan	Ordinal
	Jaminan	Kecermatan	Tingkat kecermatan terhadap pelayanan	Ordinal
		Keamanan	Tingkat keamanan produk	Ordinal
	Empati	Kesopanan karyawan	Tingkat kesopanan dalam menghadapi konsumen	Ordinal
	Bukti Fisik	Menghargai konsumen	Tingkat menghargai setiap konsumen	Ordinal
		Bukti fisik	Tingkat kondisi fisik café	Ordinal
Kepuasan Konsumen (Y) tingkat perasaan pelanggan akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil)	Kinerja	Kinerja perusahaan(café) dalam mendesain kenyamanan atas tempat yang menarik	Tingkat kemampuan café dalam mendesain kenyamanan atas tempat yang menarik	Ordinal

Variabel/konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala
dengan harapan mereka Kotler & Keller dalam Setiawan, dkk (2016:3)		Kinerja perusahaan(café) dalam kesesuaian produk-produk yang ditawarkan	Tingkat kesesuaian atas produk yang didapatkan oleh konsumen	Ordinal
	Harapan	Terpenuhinya harapan konsumen	Tingkat harapan atas desain kenyamanan yang menarik	Ordinal
		Terpenuhinya janji perusahaan (café)	Tingkat harapan konsumen atas terpenuhinya janji perusahaan (café)	ordinal

1.3 Populasi dan Sampel

Berdasarkan tabel operasional variabel yang dipaparkan diatas, maka dapat ditentukan populasi dan sampel pada penelitian ini.

1.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dapat dikatakan juga bahwa populasi adalah individu yang memiliki sifat yang sama walaupun presentase kesamaannya itu sedikit.

Menurut Sugiyono (2013:61) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang akan diteliti adalah pelanggan kafe kopi kaki bukit Jl Maribaya no 11 Lembang, Bandung Barat.

1.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2013:120) menyatakan bahwa Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena ada keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulan akan dilakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili.

Dalam penelitian ini sampel yang diteliti adalah konsumen yang berkunjung ke Café Kaki Bukit Coffe. Dengan beragam profesi pekerjaan dan latar belakang yang berbeda, jumlah sampel untuk responden akan ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, dimana tingkat kesalahan yang ditolerir adalah sebesar 10%.

Rumus Slovin :

$$2. \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana : n = ukuran sampel

 N = populasi

 e² = tingkat kesalahan yang ditolerir

Sumber : Sugiyono (2013)

3.3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur

(anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, dengan jenis *Simple Random Sampling*, teknik ini juga digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional (Sugiyono, 2013:124). Dalam menentukan sampelnya peneliti memilih teknik ini karena adanya perbedaan sampel yang berstrata dalam populasi, perbedaan distarta itu adalah adanya perbedaan dari segi demografi dalam segi pendidikan yang telah ditempuh oleh responden.

Sampel yang dihitung dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin ukuran :

$$n = \frac{384}{1 + 384 (0,10)^2}$$

$$n = 99,7 \approx 100 \text{ responden}$$

Sumber : Sugiyono (2013)

Berdasarkan perhitungan diatas maka jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk menyelesaikan penelitian ini, peneliti sekaligus penulis melakukan pengumpulan data. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah melalui :

1. Penelitian lapangan (*Field Research*), adalah pencairan data yang dikeluarkan secara langsung pada pelanggan perusahaan yang diteliti untuk memperoleh data primer melalui :

- a. Wawancara (*Interview*), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara Tanya jawab atau komunikasi langsung terhadap pihak pelanggan perusahaan. Penulis melakukan wawancara kepada pelanggan perusahaan.
 - b. Penyebaran Angket (*Kuisisioner*), yaitu dengan cara menyebarkan data atau daftar pertanyaan-pertanyaan dengan menyediakan alternative jawaban ataupun jawaban yang harus diisi oleh responden secara pribadi mengenai hal-hal berkaitan dengan penelitian.
2. Penelitian Kepustakaan (*Library Reseacrh*), adalah pengumpulan data melalui sumber-sumber tidak langsung yang berkaitan dengan topic bahasan, seperti penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan, literature-literatur, dokumen, situs web yang ada kaitannya dengan objek yang akan diteliti untuk memperoleh data skunder.

3.5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisa dan menyajikan data-data secara sistematis dan objektif dengan tujuan menguji suatu hipotesis.

3.5.1 Skala Ukur

Analisi data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Pengolahan data dilakukan dengan cara data yang telah dikumpulkan, diolah, dan disajikan dalam bentuk tabel. Sugiyono (2013:206)

Peneliti memilih menggunakan skala Likert, Sugiyono (2013:132) berpendapat bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan

persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi yang positif. Terdapat lima kategori pembobotan dalam skala likert ialah sebagai berikut pada halaman selanjutnya :

Tabel 3.2

Skala Model Likert

Keterangan	Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Kurang Setuju	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber : Sugiyono (2013)

3.5.2 Uji Validitas

Langkah selanjutnya yang harus dilakukan setelah membuat kuisioner adalah menguji kuisioner tersebut, apakah valid atau tidak. Sofyan Siregar (2013:47) ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengetahui kuisioner yang digunakan sudah tepat untuk mengukur apa yang ingin diukur, yaitu :

1. Jika koefesien korelasi *product moment* melebihi 0,3

2. Jika koefesien korelasi *product moment* $> r\text{-tabel } (\alpha : n-2)$ $n = \text{jumlah}$
3. Nilai $\text{Sig} \leq \alpha$

Dalam mencari nilai korelasi Penulis menggunakan rumus *Pearson Product Moment* seperti berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

- Dimana : r = koefesien korelasi
- n = jumlah responden
- x = skor variabel (jawaban responden)
- y = skor total dari variabel (jawaban responden)

Sumber : Sugiyono (2013)

3.6 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

Penelitian ini akan menggunakan metode analisis statistic regresi linear berganda untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diterima dari kuisisioner yang telah diisi oleh responden. Tahapan proses yang akan digunakna oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Menyebarkan kuisisioner kepada konsumen café kopi kaki bukit
2. Mengumpulkan jawaban kuisisioner.
3. Mengelompokan data berdasarkan responden.
4. Mentabulasikan data kuisisioner tersebut kedalam bentuk data kuantitatif

Menyajikan jawaban tersebut dalam tabel tabulasi

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisa ini menggambarkan tentang fakta fakta yang ada secara sistematis. dimana fakta fakta ini berasal dari hasil pengoperasian variabel yang disusun dalam bentuk pertanyaan. Setelah data tersebut terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan data, disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis.

Sugiyono (2013:206) yang dimaksud analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik yang digunakan dalam penelitian adalah rata-rata (mean), median, modus, deviasi dan lain-lain.

Peneliti menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependennya yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Dari jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pertanyaan. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian, maka digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{Rancangan}}{\text{Banyak Kelas}}$$

Dimana:

P = Panjang kelas interval

Rentang = Data terbesar – Data terkecil

Banyak Kelas = 5

Sumber : Sugiyono (2013)

Penetapan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dan skor ideal. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor jawaban yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor berikut ini pada halaman selanjutnya :

$$\begin{aligned}\text{Skor minimum} &= 1 \\ \text{Skor maksimum} &= 5 \\ \text{Lebar skala} &= 5 - 1 / 5 \\ &= 0,8\end{aligned}$$

Sumber : Sugiyono (2013)

Dengan demikian kategori skala dapat ditentukan sebagai berikut:

Tabel 3.3
Kategori Skala

Skala		Kategori
1,00	1,80	Sangat Rendah
1,81	2,60	Rendah
2,61	3,40	Sedang
3,41	4,20	Tinggi
4,21	5,00	Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono (2013)

3.6.2 Analisis Verifikatif

Analisis ini digunakan untuk mengetahui dan menguji kebenaran hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik untuk menjawab rumusan masalah keempat.

3.6.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda ini tujuannya adalah untuk mengetahui ada tidaknya suatu hubungan antar variabel X_1 (Suasana Toko) dan X_2 (Kualitas Pelayanan) dengan Y (Kepuasan Konsumen). Menurut Sugiyono (2013:280) “analisis regresi berganda adalah analisis yang digunakan peneliti, bila bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel (dependen)” analisis linier berganda ini dinyatakan dalam persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

X_1 = Suasana Toko

X_2 = Kualitas Pelayanan

b_1 = Koefisien regresi Bauran Kualitas Pelayanan

b_2 = Koefisien regresi Suasana Toko

Untuk mendapatkan nilai a , b_1 , dan b_2 , dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum Y = an + b_1 \sum X_1 + b_2 \sum X_2$$

$$\sum X_1 Y = a \sum X_1 + b_1 \sum X_1^2 + b_2 \sum X_1 X_2$$

$$\sum X_2 Y = a \sum X_2 + b_1 \sum X_1 X_2 + b_2 \sum X_2^2$$

Setelah a , b_1 , dan b_2 didapat maka akan diperoleh persamaan Y

Sumber : Sugiyono (2013)

3.6.2.2 Analisis Korelasi Ganda

Analisis yang digunakan untuk mengukur hubungan dengan atau kekuatan korelasi antara variabel X_1 (Suasana Toko) dan X_2 (Kualitas Pelayanan) dengan Y (Kepuasan Konsumen). Rumus yang digunakan untuk korelasi ganda adalah pada halaman selanjutnya :

$$r_{xy} = \sqrt{\frac{JK_{regresi}}{JK_{total}}}$$

Dimana :

r_{xy}	= Koefisien korelasi ganda
$JK_{regresi}$	= Jumlah kuadrat
JK_{total}	= Jumlah kuadrat total korelasi

Berdasarkan nilai R yang diperoleh maka dapat dihubungkan $-1 < R < 1$ yaitu:

- Apabila $r_{xy} = 1$, artinya terdapat hubungan linier positif antara variabel X , dan variabel Y .
- Apabila $r_{xy} = 0$, artinya tidak terdapat hubungan linier antara variabel X dan Y .
- Apabila $r_{xy} = -1$, artinya terdapat hubungan linier negatif antara variabel X dan Y .

Interprestasi terhadap hubungan korelasi atau seberapa besarnya pengaruh variabel-variabel tidak bebas, digunakan pedoman yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013:252) seperti tertera pada tabel berikut:

Tabel 3.4
Pedoman untuk memberikan intepretasi koefisien korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2013:252)

3.6.2.3 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis menurut Sugiyono (2013:385) adalah “Hipotesis didefinisikan sebagai dugaan atas jawaban sementara mengenai suatu masalah yang masih perlu diuji secara empiris untuk mengetahui apakah pernyataan atau dugaan jawaban itu dapat diterima atau ditolak. Tujuan dari diujinya hipotesis adalah untuk menentukan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Maka pengujian hipotesis dilakukan dengan cara berikut :

1. Uji Hipotesis Simultan,

Rumusan hipotesis simultannya adalah sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$ Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel X_1 (Suasana Toko) dan X_2 (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Konsumen)

$H_0 : \beta_1, \beta_2 \neq 0$ Terdapat pengaruh signifikan antara variabel X_1 (Suasana Toko) dan X_2 (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Konsumen)

Kedua hipotesis tersebut kemudian diuji untuk mengetahui apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak. Untuk melakukan pengujian uji signifikansi koefisien berganda, digunakan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Sumber : Sugiyono (2013)

Keterangan :

- R^2 = koefisien korelasi ganda
- K = banyaknya variabel bebas
- N = jumlah anggota sampel
- dk = $(n-k-1)$ derajat kebebasan

Lalu akan diperoleh distribusi F dengan pembilang (K) dan dk sebagai penyebut $(n-k-1)$ dengan ketentuan sebagai berikut:

Tolak H_0 jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ – H_1 diterima (signifikan).

Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ – H_1 ditolak (tidak signifikan).

2. Uji Hipotesis Parsial

Rumusan Hipotesis Parsialnya adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : \beta_1 = 0$, Tidak terdapat pengaruh signifikan Suasana Toko terhadap Kepuasan Konsumen
2. $H_1 : \beta_1 \neq 0$, Terdapat pengaruh signifikan Suasana Toko terhadap Kepuasan Konsumen
3. $H_0 : \beta_2 = 0$, Tidak terdapat pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

4. $H_1 : \beta_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus Uji T dengan rumus sebagai berikut pada halaman selanjutnya :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

Sumber : Sugiyono (2013:261)

Keterangan :

t = Statistik uji korelasi

r = Koefisien korelasi antara variabel X dan Variabel Y

n = Banyaknya sampel dalam penelitian

Kemudian hasil hipotesis t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} ketentuan sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

3.6.3 Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi, dapat dihitung koefisien determinasi yaitu untuk melihat presentase pengaruh X_1 , X_2 , terhadap Y dinyatakan dalam persen (%). Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Seberapa besar perubahan variabel dependen (Kepuasan Konsumen)

$$R^2 = \text{Kuadrat koefisien korelasi ganda}$$

3.7 Rancangan Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara pemberian pertanyaan-pertanyaan kepada responden untuk membantu penulis melakukan penelitian. Rancangan kuisisioner ini menggunakan skala *likert* (Sugiyono 2013:93). Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala *likert*, variabel yang diukur dijabarkan menjadi sub variabel. Kemudian sub variable, dijadikan menjadi indikator. Dan indikator-indikator ini yang kemudian dijadikan instrument penyusun pertanyaan yang akan diisi oleh responden.

Rancangan kuisisioner yang dibuat peneliti adalah kuisisioner yang bersifat tertutup agar responden dapat dengan mudah dan cepat menjawab pertanyaan atau pertanyaan yang diberikan, dimana jawaban dibatasi atau sudah ditentukan oleh peneliti. Dengan berpedoman kepada skala rating dimana setiap jawabannya akan diberikan dengan kriteria sebagai berikut : Sangat Setuju (SS) diberi skor 5, Setuju (S) diberi skor 4, Cukup Setuju (CS) diberi skor 3, Tidak Setuju (TS) diberi Skor 2 dan Sangat tidak Setuju (STS) diberi skor 1.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam peneltian ini, lokasi yang menjadi penelitian yaitu Café Kaki Bukit Coffe and Yard Jl Maribaya no 16 lembang. Adapun waktu penulis melakukan penelitian dari tanggal 10 April 2019 s/d Juni 2019.